

94 年度台中市政府社會福利志願服務評鑑計畫摘要報告

壹、目的：

為落實志願服務法，推展志願服務觀念，充分運用志工人力資源，並瞭解本市志願服務運用單位之工作成果，以提升社會福利之推行效能，特舉辦本評鑑。

貳、依據：

依據志願服務法第十九條第三項「主管機關及目的事業主管機關應對推展志願服務之機關及志願服務運用單位，定期辦理志願服務評鑑。」及第十九條第四項「主管機關及目的事業主管機關得對前項評鑑成績優良者，予以獎勵。」

參、評鑑對象：台中市政府社會局所屬祥和計畫小隊（成立滿一年以上者）

肆、評鑑項目：（詳評鑑量表）

一、核心指標 70%

- （一）志工招募與組織
- （二）志工教育與訓練
- （三）志工管理與運用
- （四）志工督導與考評
- （五）志工倫理

二、個別指標 30%

三、創新特色 10%（加分）

伍、服務對象權利維護事項：

評分及會議內容不得對外公開。評定結果由市政府統一發佈。評鑑小組對受評機構相關資料須善盡保密義務，評鑑過程亦須遵守社會工作專業倫理。受評機構如有申訴事項，可向評鑑小組或台中市政府社會局反映。

陸、表揚與獎勵：

- 一、評鑑合格機構得依規定申請市府志工保險經費補助；得優先參與市府所辦之志工訓練；得獲市府委辦社會福利服務方案等。
- 二、預計選出績優志工團體三名，各頒獎牌乙面。
- 三、得獎團體由主辦單位於公開活動中表揚，並得推薦接受中央表揚。

柒、預期效益：

- 一、提昇台中市志願服務單位之服務品質與績效
- 二、加強台中市志願服務單位之組織與營運管理
- 三、擴展與推廣台中市之志願服務工作

捌、研究結果

(一) 志願服務法明確規定志願服務主管機關及目的事業主管機關應對推展志願服務之機關及志願服務運用單位，定期辦理志願服務評鑑，作為表揚獎勵和未來經費申請等之參考，各縣市亦據此紛紛開始推行志願服務機構評鑑。因此，與會代表基本上皆能理解台中市政府辦理評鑑工作和制定評鑑指標之用意。但對於具體評鑑方式和後續措施則有許多意見，例如：

a. 台中市現行志願服務機構評鑑指標過於制式，對各受評小隊未能同等適用，亦無法妥善考量各小隊服務領域與活動內容之差異。同時許多機構在設備、人力和經費資源方面並不充裕，導致諸如「志工辦公空間」和「專業督導」等特定項目難以達成。

b. 前次（2003年）志願服務評鑑採書面審查和實地訪視兩階段考核，只有書面審查分數較高者方能進入第二階段評選，與實地參訪之評鑑委員面對面說明志工業務與成果。由於書面報告製作精美需要專業人力和經驗，對於資源缺乏的小型志工團隊而言十分困難，因此部分機構出現不平之聲。

c. 目前台中市政府對於評鑑績優之志工小隊雖有表揚措施，但象徵意義較大，對急需實質資源協助之志工運用機構而言受益不多，也降低許多機構積極配合評鑑之意願。與會代表強烈建議台中市政府應設置經費獎助或設備支援等實用鼓勵措施，以提升機構努力動機，達成志願服務制度化之目標。

d. 部分機構擁有較充裕之專業人員和物質資源，所屬志工小隊成立時間亦久，具備完善之組織與制度，因此能夠持續在評鑑中獲得高分。另一方面，許多志工小隊為熱心民眾自發組成之服務團體，軟硬體設備與專業人力方面較弱，在現行指標下難以得到評鑑委員青睞，亦無機會獲得表揚和鼓勵。此種「大者恆大」現象不利志願服務風氣之推動，亦與志願服務理念和精神有所出入。

e. 台中市目前許多祥和計畫志工小隊皆為新設隊伍，成立時間不長，難與少數建制完善之小隊競爭。為能使所有團隊均能向上提升，焦點團體小隊代表建議該年度評比為優等之團隊不列下年度評比，成為觀摩團隊，鑑鑑結果不列等次，以能使其他團隊有機會脫穎而出，有助於激勵各機構努力求進步。

(二) 為了鼓勵志願服務團隊和機構發展個別特色，與會代表決議設置「創新特

色加分」項目，由各祥和計畫小隊針對自身志願服務之特殊貢獻與特別事蹟列舉具體事實，再由評鑑委員考量其特色程度予以加分，至多 10 分。

- (三) 評鑑的精神應著重於協助新興團隊的提升與成長。會中有代表建議評鑑重點應放在提升機構服務之動機上，致力於拉齊機構間的服務品質，最初的評鑑指標應以基礎為重，亦即強調核心指標的部分，特別對於成立初期的新隊伍更應如此，待機構彼此間的水平差距縮小後，再強調機構特色的部分。
- (四) 為減少評鑑委員給分之主觀性，除「創新特色加分」外，各項評鑑指標皆以「是」、「否」兩種選項計分，重點放在基本要求之滿足與否。

焦點團體討論中，有與會代表認為目前台中市許多志工團隊雖有服務熱忱，但受限於專業人力和經驗不足，要達成評鑑中的基本項目都有困難，遑論成長精進。市府如在未提供輔導訓練的情況下一味進行績效考核，對於志願服務之推廣不但沒有助益，反而會造成打壓。因此除評鑑指標之訂定外，主管機關應規劃相關之配套措施，提升志工小隊之專業能力，以促進公平良性之競爭，讓志願服務風氣蓬勃發展。